

Szenes Márta - Sebő Tamás

Valódi segítség a virtuális térben

Az „*elvezetesonline.hu*” szolgáltatásainak kezdeti tapasztalatai
a Szegedi Tudományegyetemen

Az SZTE-n már közel 20 éve elérhetőek a különféle mentálhigiénés egyéni és csoportos tanácsadásformák, illetve 2002 óta az Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ keretében komplex szolgáltatások kerültek bevezetésre.

Tevékenységeinkkel azt szeretnénk szolgálni, hogy a felsőoktatásban eltöltött évek a szakmai tudás megszerzése mellett a hallgatók személyes életében a sikerességet, eredményességet, pozitív személyiségfejlődést is jelentsék. Szeretnénk, ha a hallgatók életvezetésükben tudatos, autonóm, társaik felé nyitott, segítőkész, valamint kreatív, művészetek iránt érdeklődő, a közösségekben szívesen alkotó egyetemi polgárokként élhetnék meg diák éveiket. A magas színvonalú teljesítmény, az egészséges testi és mentális életminőség lehetőséget kínál egy eredményes életúttervezésre és megvalósításra. Az előzőekben megfogalmazott célt egyéni tanácsadás, speciális tréningek, valamint közösségi mentálhigiénés programok biztosításával kívánjuk megvalósítani, melyek a hallgatók számára térítésmentesek.

Ezen segítségnyújtási formák tárházát bővíti az alábbiakban bemutatásra kerülő új szolgáltatásformánk, az *online tanácsadás*.

Az online tanácsadás levelezésen keresztül történő formájának várható hatékonyságát számtalan pszichológiai irodalom alátámasztja, ugyanis az írás gyógyító erejéről számos nagynevű pszichológusunk már sokkal korábban meggyőződött bennünket, s azt is tudjuk, hogy eredményesen használták azt terápiás tevékenységük során. Így például naplóiírás, álmok lejegyzése, terápiás levél stb. (Freud, 1985; Freud, 1986; Jung, 1996, Jung, 2006). Egy jól ismert kortárs pszichológus James W. Pennebaker (2005) szintén nagy jelentőséget tulajdonít az írásnak, s a *Rejtett érzelmeink, valódi önmagunk* című írásában így fogalmaz:

„Bámulatba ejtő, hogy a legbensőbb gondolatainkról és érzéseinkről való írás vagy beszéd milyen mély fizikai és lelki hatásokat képes tenni. Mindannyiszor, amikor felzaklató élményekről írtam, a végén sokkal jobban megértettem az eseményekhez kapcsolódó érzelmeimet is. Korábban kezelhetetlennek tűnő problémáim

papírra vetve hirtelen alakot öltöttek és szinte maguktól kínálták a megoldást. S ha már egyszer megoldottam egy-egy problémát, többé már nem gondolkodtam rajta.”(119.o.)

A következőkben az online tanácsadás jellegzetességeiről szólunk, majd saját új szolgáltatásunk tapasztalatairól számolunk be.

Az online kommunikáció előnyeiről általánosságban

Az online tanácsadási keretek különösen vonzóak a serdülők és fiatalok számára, mert gyorsak, olcsók, vagy akár ingyenesek, könnyen használhatóak és folyamatosan elérhetőek. Ezen túl az internet rengeteg pozitív képzettársításnak kínál teret. A fiatalok gyakran érzik úgy, hogy valakivel meg kell osztaniuk a kisebb nagyobb problémáikat, amikor azok már meglehetősen nyomasztják őket. Általában nem kapnak azonnali választ, de az, hogy leírják, elmesélik valakinek gondjaikat, azonnali megkönnyebbülést hozhat számukra.

Az internetes tanácsadás egy *tipikusan alacsony küszöbű szolgáltatás*, hiszen segítségével a kliens számtalan segítő rendszert elérhet anélkül, hogy elkötelezné magát, illetve igen kevés erőfeszítést kell tennie a kapcsolat létrejötte érdekében. Valójában ahhoz, hogy ezeknek a szervezeteknek a segítségét igénybe vegye, nem kell pénzt befizetnie, és előzetes időpontokat egyeztetnie. Ahhoz, hogy segítséget kérjen, nem kell lemondania éppen aktuális szenvedélyéről, nem kell felfüggesztenie egy önromboló magatartást, vagyis nem kell, hogy megfeleljen a szociális kíváncsiságnak.

Az írott kommunikáció ereje

Ha a segítségkérő megfogalmazza kérdését vagy problémát, máris világosabban láthatja a helyzetet, és megkönnyebbül. Az írás segít abban, hogy kívülről lásson rá a kliens saját történetére. Ez a rálátás, kognitív rendezés az újraolvasással fokozottabb lehet, mint a személyes tanácsadás esetén, ahol az egyszer elhangzott szavak illelőkényebbek.

Az időben eltolt kommunikáció a tanácsadónak is kedvez, mivel a tanácsadás folyamata lelassul, a tanácsadónak azon túl, hogy elegendő ideje van válaszolni, arra is mód nyílik, hogy utánanézzon a nehezebb témáknak, vagy konzultációt kérjen más szakemberektől. A tanácsadás teljes folyamata dokumentált, így a segítő bármikor

visszaútolhat vagy támaszkodhat a leírtakra, illetve ugyanígy a visszatekintés lehetőségével élhet a segítségkérő is

Az anonimitás hatása

A téma áttekintésében Jones G. Stokes (2008) munkája volt segítségünkre. Az online segítségnyújtás egyik leglényegesebb sajátossága a személyes tanácsadással szemben az anonimitás, melynek számos pozitív és számos negatív vonását is kiemelhetjük.

A *pozitív hatások* közül hangsúlyozhatjuk, hogy ezen az úton kevésbé gátolt a kommunikáció, hajlamosabb a levélíró személyes információkat megosztani, továbbá kevésbé tetszetős tulajdonságait elrejtteni. Egy önmagában bizonytalan, vagy introvertált, esetleg szorongó ember, akinek kevés tapasztalata van a társas kapcsolatok kialakításáról, előnyt élvezhet azért, is, mert az online levelezésben hiányzik a kapcsolatteremtés kezdeti szakasza. Az a narratíva, amelyet önmagáról formál a levélíró, szabadabban „szerkeszthető”, mint az élő kapcsolat során. A potenciális segítségkérő a saját belátása szerint, a neki megfelelő mélységben és részletességben mutathatja be önmagát. Megteheti például, hogy csak egy bizonyos problémájára, hiányosságára fókuszál, és nem szembesül egyszerre az összes nehézségével. Az anonimitás miatt kisebb a kapcsolati függőség hatása, amely nagyobb autonómia érzést biztosíthat a segítségkérőnek, szemben személyes segítségkérés során azonnal megjelenő autoritás mintázattal. Könnyen belátható, hogy az anonimitás feltétele mellett kisebb a stigmatizáció veszélye.

Természetesen az előbb említett pozitívumok mellett olyan *negatív hatásokkal* is kell számolnunk, mint személytelen kommunikáció, illetve hamis self kiépülésének szándéktalan, vagy szándékos lehetősége. Könnyen belátható, hogy éppen ezeknek az embereknek szükségük lenne több támogatásra, így skill-ek tanulására a kapcsolatok kialakítása érdekében, továbbá érzelmek visszajelzésének tanulására, távolság szabályozás és gesztusok manifesztációjára, amiket a *face to face* kommunikációban könnyebben megkaphatnának. Nem ritka következménye az anonimitásnak a trágár beszéd, szélsőséges emocionális kitörések, gátlástalan kitérőmozgás is, amely kevésbé fordul elő a személyes tanácsadás során.

Dizinhibíciós effektus

A fizikai közelség hiánya is hozzájárul annak a jelenségnek az előfordulásához, amit a kutatók dizinhibíciós hatásnak neveznek. A fizikai távolság és az anonimitás (részleges vagy teljes) együttesen könnyen olyan helyzetet teremthet, amelyben az emberek úgy érzik, nem kell vállalniuk a felelősséget a megnyilatkozásaikért, így olyan módon kommunikálnak vagy viselkednek, ahogy azt a mindennapi életben nem szokták. A dizinhibíciós hatás kétarcú jelenség: létezik jótékony és mérgező formája is (Suler, 2004). A dizinhibíciós hatás kedvező oldala, hogy a személyes kapcsolatok gyorsabban mélyülnek el, könnyebben megnyílnak az emberek, beszámolnak érzéseikről, titkos vágyaikról, félelmeikről. (Wysocki, 1998, idézi Lai-Yee és Leung, 2006)

Az aszinkronicitás jelensége

Az online tanácsadás levelezésen keresztüli formájának másik jellegzetessége a személyessel összevetve az a tény, hogy nem azonos térben és időben zajlik. Ezt a jelenséget aszinkronicitásnak nevezzük. A gyengébb szociális kompetenciákkal rendelkezőknek lehetőségük nyílik arra, hogy az aszinkronicitást reflexióra, tervezésre használhatják, aminek eredményeként képessé válhatnak arra, hogy sokkal effektívebben mutassák be magukat. Például a depresszióval, pánik tünetekkel küzdő embereket sokszor eltántorítja a szociális kontaktusoktól, hogy gondolkodásuk kissé meglassult, érzelmi reakcióik, tompábbak és lassabbak az átlagéhez képest. Az internetet használva nagyobb sikerélményt érhetnek el a kommunikációban, kapcsolattartásban.

Projekciós folyamatok felerősödése

Mindenképp fel kell, hogy hívjuk a figyelmet arra jelenségre, amely csak részben az előzőekben említett aszinkronicitás következménye. Jelesül, miután az online tanácsadás egy korlátozott kommunikációs térben zajlik, ahol a személyessel összehasonlítva hiányzik a vizualitás, illetve az auditív információ, vagyis szinte minden nonverbális és metakommunikatív információ, így különösen nagy esélye van a *projekciónak* és a *félreértésnek*. Természetesen ez a pszichodinamika mindkét irányba működik a segítő és a segített

vonatkozásában is. A projekció jelensége nem kiküszöbölhető, hiszen az számtalan hétköznapi helyzetben is jelen van, amikor nem élő kommunikációs térben vagyunk, például regényt olvasunk, vagy valakinek egy korábbi naplórészletét tanulmányozzuk. Ilyenkor automatikusan a meglévő információk alapján felöltöztetjük a személyt, a hiányzó információk réseit pedig saját személyiségünkéből merítve kitöltjük. Ezzel a torzító tényezővel folyamatosan tisztában kell lennie az adott segítő szakembernek, következésképpen különféle önellenőrző eszközöket kell beiktatni a kapcsolat építésének folyamatába. Sűrűbben kell tisztázni a segítséget kérő emberrel mit és hogyan értett, miként használ egy szót, egy kifejezést, vagy egy hasonlatot.

A szinkron és aszinkron kommunikáció előnyei és hátrányai

Bognár Klára egyik tanulmányában sorra veszi a szinkron és aszinkron kommunikáció előnyeit és hátrányait (Bognár, 2006). A soron következő jellegzetességek felsorolása a fenti munka alapján készült, s mind a szinkron mind az aszinkron mód online térre vonatkozik.

1. táblázat. A szinkron kommunikáció előnyei és hátrányai

A szinkron kommunikáció előnyei	A szinkron kommunikáció hátrányai
Előre meghatározott, tehát tervezhető és jól körülhatárolt időintervallumban zajlik.	Nehézséget okozhat az időpont egyeztetés, főleg, ha a szakember és a kliens nem azonos időzónában tartózkodik.
A meghatározott időpontban történő megjelenés az elköteleződés jele.	Kevesebb gondolkodási idő áll a felek rendelkezésére (bár ez hasonló, mint a személyes találkozás esetében, így nem egyértelmű, hogy hátrálynak tekinthető-e).
Az egyidejű kommunikáció az együttes jelenlét érzését erősíti.	A kliensben az a benyomás alakulhat ki, hogy a terápiás munka kizárólag a megbeszélte találkozásokhoz köthető, nem a mindennapok része.
A késés a megbeszélte online találkozóóról vagy az írásban beálló szünetek fontos, pszichológiailag értelmezhető tényezők.	A kommunikáló feleket körülvevő térben és akár időben eltérő környezet mindkettejüket befolyásolhatja torzító, zavaró hatása kétszeresen érvényesülhet.
A félreértések, többértelműségek azonnal tisztázhatók.	Csoportos beszélgetésnél — akár szakemberrel vagy anélkül történik — az egymást követő hozzászólások követése nagy koncentrációt és gyakorlatot kíván.
	A kommunikációs csatornák működését állandóan ellenőrizni kell.

2. táblázat. Az aszinkron kommunikáció előnyei és hátrányai

Az aszinkron kommunikáció előnyei	Az aszinkron kommunikáció hátrányai
Nincsenek időpont-egyeztetési nehézségek. A résztvevők a számukra alkalmas időpontban olvashatják el a másik üzenetét és reagálhatnak rá.	A hagyományos határok, amelyeket az előre megbeszélt találkozási időpont és időkeret adnak, eltűnnek. Új kereteket kell szabni, hiszen nincsenek szokásos szabályok pl. arról, hogy milyen sűrű e-mail-váltás történjék
Egy-egy üzenet akár többször is elolvasható, mélyebben feldolgozható. Lehetőség van az előzmények átnézésére, átgondolására is.	Kisebb a "jelenlét" érzése, hiszen nem egy időben tartózkodnak az interakció résztvevői még a "virtuális térben" sem.
Több idő van a válaszok átgondolására. A kliensek esetében ez erősítheti a megfigyelő én szerepét, fontos lehet impulzivitással összefüggő problémák esetén.	Kisebb mértékű lehet az elköteleződés.
A terapeuta számára lehetővé teszi, hogy a válaszokat gondosan megtervezze, és időt hagy a viszontlátételes reakció jobb kezelésére.	Késések és szünetek nem értelmezhetőek, bár az üzenetek hossza és gyakorisága jelzésértékű ebben az esetben.
Csoportos kommunikáció esetén van idő a különböző emberek által írt üzenetek alapos elolvasására, az üzenetek maguk nem keverednek, mint a chat szobákban történő szinkron kommunikáció esetén.	

Összességében elmondható, hogy a szinkron online kommunikáció jóval kevésbé mutat eltéréseket a személyes kommunikációtól, hiszen ebben az esetben az egyidejűség fennmarad. Ekkor a megváltozott kommunikációs modalitások hatásait kell figyelembe venni. Az aszinkron módozat napjaink segítő kapcsolataiban kevésbé szokásos, bár ismerjük a múltból a hagyományos levelezéseket, ahol nagyon intim, személyes és mély kapcsolatok épültek.

Ide kapcsolhatjuk azt a megállapítást, hogy jellemzően, milyen szituációkban előnyös az online tanácsadás alkalmazása (Ormay, 2000). Ormay a következő feltételek esetén javasolja az internetes online típusú tanácsadást:

- a) A földrajzi távolság nagy a szakember és segítségkérő között;
- b) Szomatikus betegség, esetleg a stigmatizálódás veszélye esetén;
- c) Hosszabb utazások alkalmával, amikor a terápiás kapcsolatot érdemes fenntartani, illetve hatásosan lehet helyettesíteni a személyes

kontaktust; d) Időhiány esetén. Ez nagyon prózai érvnek tűnik, de a felgyorsult információs társadalomban komoly értéket képvisel a hatékony időgazdálkodás.

Társas kapcsolatok az interneten

A következőkben néhány alapvető modell segítségével át szeretnénk tekinteni, hogy miként hathat az online kommunikáció a valós szociális készségekre, kompetenciákra illetve egyáltalán a személyiségre. A modelleket Buote, Wood és Pratt (2009) tanulmánya alapján ismertetjük.

1. Helyettesítő modell:

A modell szerint az élő, valós (*offline*) kapcsolatoknak helyettesítői az online kapcsolatok. Az elgondolás szerint az online interperszonális kapcsolatok gyengébbek, mert a felek általában kevesebb elköteleződést mutatnak egymás iránt, így könnyebben is szakadhatnak meg. Előnyük viszont, hogy fenntartásuk jóval kisebb „energia befektetést” igényel, mint a valós kapcsolatok ápolása. A túlzott online kapcsolatok felhalmozódása, és a valódi kapcsolatok elhanyagolása azonban növeli a depresszió és magány kialakulásának valószínűségét.

2. Gyarapító modell

A modell szerint az internet használat a szociális kapcsolatokat erősíti és a szociális háló méretét növeli. Miközben egyúttal fejleszti a szociális készségeket, megteremti a „virtuális” terét számtalan olyan interakciónak, melyek egyébként nem vagy jóval nehezebben mentek volna végbe.

3. Gazdagot gazdagító modell

Az extrovertáltaknak jobban kedvez az internet használat hiszen, az ő szociális képességeik egyébként is fejlettebbek, ebből fakadóan ebben a közegben is bátrabban vannak jelen. Több kapcsolatot építenek ki, ami erősíti a pszichés jóllétet, az önbecsülést, emellett csökkenti a magány és a negatív érzések megjelenését.

4 Szociális kompenzációs modell

Az internet használata a szociális szorongásra hajlamos, elszigetelt felhasználóknak segítséget jelenthet kapcsolatok fenntartásában és

újak kialakításában. Ennek oka a számítógépes kommunikáció (Computer Mediated Communication = CMC) eltérő sajátossága az élő kommunikációtól. A CMC elősegíti az anonimitást lehetőségét, így a szégyenlősek kevésbé érzik magukat félénknek, biztonságos közegben tapasztalhatják meg, alakíthatják ki, és gyakorolhatják be a társas kapcsolati kompetenciájukat. Számos vizsgálat kimutatta, hogy a megbélyegzett identitás (*stigmatizáció*) szociális szorongás és a magány motiválják az online interakciókat. Csökkenti a félénk emberek depresszív érzéseit azáltal, hogy új ismeretségeket tudtak kialakítani, és gazdagíthatják szegényes kapcsolati rendszerüket.

Általánosságban elmondható, hogy a gazdag kapcsolati hálóval rendelkező emberek a meglévő kapcsolataik erősítésére, mélyítésére használják az online kommunikációt, ezzel is tovább erősítve a csoport, az összetartozás élményét. Azok a kamaszok azonban, akikre a mindennapi életben jellemzőbb a szociális szorongás és a magány, inkább idegenekkel próbáltak meg kapcsolatot kialakítani (Buote, Wood és Pratt 2009).

Családtagokkal való kapcsolat alakulásában a *helyettesítő modell* hatása érvényesül, míg a *barátokhoz* fűződő viszonyban részben a *kompensációs*, részben a *gyarapító* modell hatása jelentkezik (Buote, Wood és Pratt, 2009)

A magány érzése és az internet kapcsolata

Rá kell világítanunk még egy olyan életvezetési problémára, amellyel kapcsolatban különösen fontos változást eredményezhet a jól használt online tanácsadás, s ez a magány érzése. Munkatapasztalatunk és kutatási eredmények alapján is egyértelmű, hogy az egyetemisták egy jelentős része a tanulmányi időszak alatt jól – rosszul megküzd a magány érzésével. A szakemberek gyakran ezt a jelenséget *társas magánynak* nevezik, hiszen miközben több száz vagy ezer kortárs vesz körül egy diákot, képtelen a valódi, intim személyes kapcsolatteremtésre, többek között az oktatás tömeges, személytelen jellege miatt. A jelenség különösen szembeötlővé vált a kreditrendszer bevezetésével, amikor a tanulócsoportok megszűntek, és a diákok maguk állították össze órarendjüket, következésképp minden kurzuson más - más hallgatótárssal találkozhattak, elveszítve egy állandó csoport potenciális védőhálóját.

A magányosság a szociális készségek sérülését eredményezi, emellett a sérült szociális készségek a valódi kapcsolatok hanyagolását okozhatja. Mindez az online interakciók előnyben részesítését eredményezi, aminek következtében megnőhet az internethasználat valószínűsége. Nagyon fontos, hogy ez a használat ne a destruktív, hanem konstruktív használat felé mozduljon el, pl. ne eredményezze a tanulmányi feladatok elhanyagolását vagy a meglévő korlátozott számú élő kapcsolatok elvesztését (Kim, LaRose és Peng, 2005).

Érdemes néhány kutatási eredményt figyelembe venni a probléma kapcsán, ahol a vizsgálatok azt mutatják, hogy ha valaki a valós élethelyzetben a magány problémájával elkerülő, passzív módon küzd meg, mint például a tv nézése vagy az evés, az internetet is inkább szórakozásra használja – ami szintén egy elkerülő magatartásforma, a biztonságkeresés destruktív formája. Az, aki viszont a „valós” világban is problémafókuszú, aktív coping stratégiákat alkalmaz, az internetet inkább információkeresésre használja, illetve nagy valószínűséggel olyan oldalakat keres, ahol társas segítséget kaphat (Seepersad, 2009).

Megállapítható tehát, hogy az internet a magányos emberek számára menekülés lehet, csökkentheti a stresszt és csillapíthatja a negatív érzéseket, amik a magányból erednek. Továbbá az internet egy ideális környezet azoknak a készségeknek a kipróbálásában, kiépítésében, fejlesztésében, begyakorlásában, amely a társas kapcsolatok kialakításához szükségesek, úgyis fogalmazhatunk, hogy optimális esetben hídként szolgál az élő kapcsolatok kialakításához. (Morahan-Martin és Schumacherb, 2003)

Online tanácsadás a Szegedi Tudományegyetemen

Mindennapi tapasztalataink során úgy látjuk, hogy a mostani egyetemista generáció egy részének könnyebb írásban megnyilvánulnia. Ez köszönhető az internetes kommunikáció markáns elterjedésének, de az egyetemeken és főiskolákon zajló tömeges írásbeli vizsgáztatásnak is. Akinek fontos a személyes kontaktus, az természetesen igénybe veheti élő, személyes tanácsadásunkat. Továbbá vannak olyan helyzetek az online levelezés során, amikor kifejezetten szorgalmazzuk is egy személyes találkozó létrejöttét, s a probléma profiljának megfelelő speciális szakembert javasolunk.

Valójában az online tanácsadási programot 2010 novemberében indítottuk el, amelyre a TAMOP-4.1.1 számú pályázati program teremtett lehetőséget. Ennek keretében az aktív jogviszonnyal rendelkező hallgatók ingyen fordulhatnak életvezetési tanácsokért szakértőinkhez e-mailen keresztül. Az új típusú tanácsadásra egy külön stáb készült fel, amelynek tagjai segítő foglalkozású szakemberek. Egy 3 hónapos képzés keretében olyan szakember irányításával zajlott a felkészülés, aki maga is több évig végzett internetes tanácsadást. A csoportos felkészítés tematikájába beletartoztak az online tanácsadás pszichológiai vonatkozásain túl, speciális szerződéskötési, etikai, személyes adatvédelemre vonatkozó kérdések is. A képzés próbalevelezések sorozatával zárult, ahol a résztvevőknek módjuk volt szakmai visszajelzést kapni munkájukról.

Az online tanácsadói munkánk kezdete óta nagyon fontosnak véljük, hogy az ezen a területen dolgozó stáb egy egységes protokoll, illetve konszenzus alapján dolgozzon, amely a segítő szakember és a segítségért forduló diák számára is biztonságot tud teremteni.

Az online tanácsadói stáb a működés megkezdésekor megfogalmazta azokat a legfontosabb elveket, amiket a tanácsadóknak szem előtt kell tartani.. Természetesen munkájukat még számtalan szabály keretezi, amire itt nincs módunk kitérni. Az alábbi paragrafusok tehát az *SZTE online pszichológiai tanácsadás etikai kódexének és működési keretének részét képezik:*

1. Miután minden segítségkérés különböző és egyedi, tanácsadóink nem használnak egységes formulákat, hanem igyekeznek a személyre szabott választ fogalmazni. Minden hallgató, aki levelet ír nekünk megérdemli a neki szóló odafigyelést, s ez természetesen megfelelő időt igényel.

2. Tanácsadóink válaszaik során igyekeznek világos, jól érthető nyelvezetet használni, amelyben nem tengnek túl a tudományos szakkifejezések, illetve nem követik a segítségkérő esetlegesen használt szlengjét sem. Fontos, hogy stílusuk komoly, de mindenképp közvetlen legyen. A túl laza stílus könnyen vezethet félreértéshez, amely téves irányba terelheti a kapcsolatot.

3. Megállapodás az online tanácsadók között, hogy egy levél megérkezése után 24 órán belül nem válaszolnak. Ez alatt elolvassák, s többször átgondolják a levél tartalmát, s csak késleltetve, egy jól kiforrott benyomás, kontúrozottság után fogalmazzák meg válaszuakat. Ez alól természetesen kivételek azok a levelek, melyek krízis

állapotáról tudósítanak, ekkor azonnal és hatékony segítséget kell kínálniuk.

4. Az online tanácsadó úgy segít a hallgatónak, hogy az maga találja meg a választ a saját maga által megfogalmazott problémára. Nagyon lényeges szempont az autonómia megtartása, s a személyes felelősségvállalás, hiszen a célcsoport fiataljai a felnőtté válás küszöbén vannak. Az én-hatékonyság támogatása szerves része Carl Rogers nondirektivitásra vonatkozó koncepciójának, amely jól összegzi online tanácsadó munkánk filozófiáját.

5. Az online tanácsadó munkában szem előtt tartjuk az esélyegyenlőséget és a diszkrimináció mentességet, pl. származás, szexuális identitás, speciális életvitel tekintetében. Ide kapcsolhatjuk az előítélet-mentesség elvét, amely annyit jelent, hogy egy esetleges destruktív magatartást a tanácsadó nem ítél el, de nem is támogat, ám azon van, hogy erre az eszközre egyre kevésbé legyen szüksége a segítséget kérőnek.

6. Tanácsadóink minden beérkező levélre válaszolnak függetlenül attól, hogy az valódi igényt elégít ki, vagy esetleg manipuláció, vagy hamis szándékkal íródott. Elképzelhető, hogy a levél írója teszteli a szakembert, ezért érdemes minden interakciós kezdeményezést komolyan venni.

7. Segítőink minden esetben figyelembe veszik saját kompetenciáikat. Abban az esetben, ha a hozzánk forduló hallgató problémája más szakember területe, (orvos, jogász stb.) tanácsadóink élnek a továbbküldés lehetőségével, illetve mindenképp felhívják a figyelmet az internetes tanácsadás korlátaira.

8. Az internetes pszichológiai tanácsadó munkánk fontos módszertani háttérét képezi Carl Rogers nondirektív terápiára vonatkozó elmélete. Ezek közül most az online tanácsadásban a különösen fontos empátiát hangsúlyoznánk. A válaszlevelekben a legárnyaltabb módon törekedni kell az empátia megfogalmazására, a kliens helyzetének megértésére, átérzésére, illetve az összefüggések meglatásának tükrözésére.

9. Munkatársaink tevékenységük során kiemelt kérdésként kezelik a titoktartást és a személyes adatvédelmet. Már a szolgáltatás indításakor úgy alakítottuk ki a rendszert, hogy ezeknek a feltételeknek mind technikai oldalról, mind pedig humán vonatkozásban megfeleljünk.

Eddigi tapasztalataink az online pszichológiai tanácsadás vonatkozásában

Tartalmi jellemzők

Az eddig másfél éves internetes tanácsadásaink alapján levelek többsége partnerkapcsolati konfliktusokkal, szerelemmel, a családtól való elszakadással és a teljesítmény-szorongással kapcsolatos, de találkoztunk már igen komoly témákkal is, amelyeket esetleg személyesen kínos lenne vállalni. Ilyen volt többek között a szexuális erőszak, a gyász és a nemi identitáskeresés kérdései, bűnelkövetés, függőség megjelenése a narratívákban. Tapasztalatunk igazolja a szakirodalomban is számos helyen említett tendenciát, miszerint néhány kényes téma jobban megosztható a stigmatizálódás kisebb veszélye miatt, hiszen az anonimitásból adódóan kontrolálható a szociális távolságtartás. Gyakori, hogy már az első levél súlyos traumák sorát említi. Ennyire gyors és hirtelen mélyülő önfeltárás sokkal kevésbé jellemző a személyes segítségkérés helyzetére. A levélíró fesztelenebbül, nagyobb biztonsággal, intimebb stílusban képes fogalmazni, mint az élő tanácsadás keretében. Úgy véljük ilyen esetekben erős szükséglet a ventillálás, a tehermegosztás és csak másodszorban jelenik meg a feldolgozás igénye. Észre kellett vennünk, hogy olyan szakokon, ahol a szociális kíváncsiság nem engedi meg, hogy egy hallgatónak nyíltan problémája, gondja, emocionális válsága legyen, ott szívesebben osztják meg a hallgatók azokat online, anonim csatornán keresztül. Leveleik egyértelműen tükrözik, hogy a felvállalt személyes segítségkérés nem normatív körökben (pl. jogász vagy orvosanhallgató), így életvezetési problémáikat, lelki sérelmeiket csak ritkán vagy egyáltalán nem osztják meg másokkal.

A témákat illetően továbbá végzős hallgatók leveleiben sokszor teljesen indokoltan jelenik meg az általunk *kapunyitási pániknak* nevezett jelenség. Ilyenkor azon túl, hogy megfelelő információkkal látjuk el a hozzánk fordulókat, egyéni és csoportos karriertervezési szolgáltatásainkra hívjuk fel a figyelmüket, ahol felkészült szakembereink várják őket.

A levelek stílusa, felépítése

A következőkben megfogalmazott észrevételek inkább a levelek stílusára, építkezésére vonatkoznak. Azt tapasztaltuk, hogy a minket

felkereső hallgatók esetenként egy levélben egy egész életutat mesélnek el, beleágyazva igen nehéz életepizódokat, veszteségeket, sérelmeket, amelyekről eddig még senkinek nem mertek beszélni. Személyes tanácsadásainkban gyakran ugyanennyi tartalom több hónap alatt sem kerül elő. Ez a jelenség természetesen mértéktartásra inti a tanácsadót, s a feldolgozás csak lépésenként történhet.

Az imént megfogalmazott sajátossághoz érdemes kapcsolni az elbeszélések *disszociatív jellegét* is, ami azt jelenti, hogy az online levelek gyakran nem koherensek, hanem szerteágazó, olykor egymáshoz csak lazán kapcsolódó témákból, érzelemfelhőkből épülnek fel. Nem ritka, hogy a tanácsadó által megfogalmazott célzott kérdésekre nem, vagy csak részben jön válasz, amely jelenség kevésbé jellemző az élő tanácsadásra. Nagyon fontos, hogy a tanácsadó a legkülönbébb eszközökkel képes legyen inspirálni a segítségkérőt, hogy valamilyen fonálra fűzze fel a kínált élményhalmazt, hiszen többek között ebben rejlik a pszichológiai feldolgozás sikere.

A tanácsadók munkamódjáról

Szeretnénk még szólni tanácsadóink speciális élményeiről a válaszadás szituációját, módszerét tekintve. Fontos, hogy a szakembereink egy jól szabályozott belső ritmussal rendelkezzenek a válaszlevelek megfogalmazását tekintve, hiszen a személyes tanácsadástól eltérően itt nincs a napban konstans idő kijelölve erre a feladatra. Azt is figyelembe kell venni, hogy a megválaszolás időpontjában kellően motiváltak, ráhangoltak legyenek az aktuális segítségkérő állapotára, s ne befolyásolják őt más, szubjektív környezeti események, ne legyen időbeli sürgetettség sem. Lényegesen gyakrabban kell használniuk a tükrözés eszköztárát, így az ismétlés, kiemelés, sűrítés, összegzés lehetőségét. Hatékonyak bizonyul az optimális számban feltett kérdés is, amely jó vezérfonál a levélírónak a következő gondolatok megfogalmazásához.

Nem hagyhatjuk figyelmen kívül az online pszichológiai tanácsadást feldúsító módszertani lehetőségeket, amikor a tanácsadó szakirodalmat, önbecslő skálákat, feladatokat, tematikus filmeket ajánl a levélírónak. Ezekkel a lehetőségekkel, amelyet gyakran pszichoedukáció néven foglalkunk össze, tanácsadóink igen hatékonyan bándnak.

Az online tanácsadó stáb munkáját, mint minden más pszichológiai munkát rendszeres szupervízió kíséri, amely különösen fontos egy

új szolgáltatástípus beindítása során. A szupervízió túl tanácsadóink naponta konzultációs kapcsolatban vannak, illetve hetente stábülést tartanak.

Mire figyeljünk különösen az online pszichológiai szolgáltatás indításánál.

- Az online szolgáltatás finanszírozása és marketingje
- Könnyű és zavartalan technikai elérhetőség
- A tanácsadók kiválasztása, felkészítése, szupervíziója
- A tanácsadás anonimitásának kérdése (titoktartás, személyes adatvédelem)
- A továbbküldés lehetőségei (mentálhigiénés szolgáltatók és partnerek)

Az online tanácsadás további felhasználása

Egyértelmű, hogy ezen új szolgáltatás bevezetése további sikerekkel járhatna más hazai egyetemeken is, illetve érdemes volna kiterjeszteni új speciális hallgatói célcsoportok felé.

Így például a hazánkba érkező ERASMUS hallgatók beilleszkedésének segítésére, ahol az anonim online tanácsadás előnyös, gyors, pontos informálásra alkalmas, segíti megtalálni az adekvát offline kapcsolatokat. Épp az összefoglalónkban kiemelt alacsony küszöbű sajátossága miatt olyan hallgatók is jól tudják használni, akik az adott kulturális miliőben kevésbé mozognak otthonosan.

Ugyanígy nagy haszonnal alkalmazható olyan hallgatók számára, akik külföldön folytatnak tanulmányokat. Például az ERASMUS hallgatók kiutazását előkészítő szakmai stáb, amely gyakran állhat kiváló oktatókból, tanulmányi osztály dolgozóiból, pszichológusokból, illetve korábban kint tanuló kortársakból, jól moderált online levelezéssel segítheti a hallgatók beilleszkedését és a sikeres tanulmányokat.

Az online felület kiválóan alkalmas az egyetemen belül *önsegítő* csoportok létrehívására megfelelő moderálással, amelyek később a virtuális létezésből kilépve, valódi támogató közösségekké válhatnak. Ilyen lehetne: különböző függőségekkel küzdő egyetemisták csoportja, de egy kreatív alkotó kőr is. Továbbá ilyen felületen jó kapcsolatteremtésre nyílik lehetőség az aktuálisan még az egyetemen tanuló, s volt alma mater tagok között, akik szintén tematikus

közösségeket hívhatnának életre megosztva egymással a felnőtt létben megélt sikereket, konfliktusokat, életvezetési stratégiákat. A megemlített lehetséges kezdeményezések ereje és hatékonysága a társas támogatásban rejlik, miként arra a tanulmányban rámutattunk.

Összegzés

Tanulmányunkban igyekeztünk rámutatni az online pszichológiai tanácsadás főbb jellegzetességeire, illetve röviden jellemeztük a SZTE Életvezetési Tanácsadó Központjában 2010 novembere óta zajló online tanácsadás tapasztalatait, majd említést tettünk néhány újabb alkalmazásáról.

Átfogóan elmondható, hogy az online tanácsadásnak létjogosultsága van az SZTE Életvezetési Tanácsadó Központ szolgáltatásainak sorában úgy is, mint egy híd a személyes tanácsadás felé és úgy is, mint bizonyos speciális élmények, traumák, krízishelyzetek, lelkiállapotok megosztása, egyfajta feldolgozása, úgy is, mint információkérés hiteles forrásból. Nem elhanyagolható az a lehetőség sem, hogy egy személyes tanácsadás lezárása után mód nyílhat egy online formájú kapcsolattartásra, itt természetesen a helyzetből adódóan nem anonim a levelezésről beszélünk.

Irodalomjegyzék

Bognár K. (2006) *A pszichológiai segítségnyújtás lehetőségei az interneten. Szakdolgozat.* Debreceni Egyetem Bölcsészettudomány Kar Pszichológiai Intézet.

Buote V. M., Wood E., Pratt M. (2009) Exploring similarities and differences between online and offline friendships: The role of attachment style. *Computers in Human Behavior*, 25, 560-567.

Freud, S (1985) *Álomfejtés.* Helikon Kiadó, Budapest.

Freud, S (1986) *Bevezetés a pszichoanalízisbe.* Gondolat Kiadó, Budapest.

Gill, J., Stokes, A. (2008) *Online Counseling: A Handbook for Practitioners.* Palgrave Macmillan, London.

Jung, C. G. (1996) *Álom és lelkiismeret.* Európa Könyvkiadó, Budapest.

Jung, C. G. (2006) *Emlékek, álmok gondolatok.* Európa Könyvkiadó, Budapest.

Lai-Yee M., Leung, L; (2006) Unwillingness-to-communicate, perceptions of the Internet and self-disclosure in ICQ. *Telematics and Informatics*, 23, 22-37.

Kim, J., LaRose, R., Peng, W. (2009) Loneliness as the Cause and the Effect of Problematic Internet Use: The Relationship between Internet Use and Psychological Well-Being. *CyberPsychology and Behavior*, 12, 4, 451-455.

Morahan- Martin, J., Schumacher, P. (2003) Loneliness and social uses of the Internet. *Computer in Human Behavior*, 19, 659-671.

Ormay T. (2000) Cyberterápia- *Pszichoterápia az Interneten*. <http://www.lelekbenotthon.hu/modules.php?name=News&file=print&sid=24> (Letöltve: 2012-03-27).

Pennebaker, J.W. (2005) *Rejtett érzelmeink, valódi önmagunk*. Háttér Kiadó, Budapest.

Seepersad, S. (2009) Coping with Loneliness: Adolescent Online and Offline Behavior. *CyberPsychology and Behavior*, 7,1, 35-39.

Suler, J (2000) *The Psychology of cyberspace*. Department of Psychology, Rider University, <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/psycyber.html> (Letöltve: 2012-03-27)